

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ (Cooperative) คือหน่วยธุรกิจซึ่งบุคคลผู้มีอาชีพอย่างเดียวกัน หรืออาศัยอยู่ในท้องถิ่นใกล้เคียงกันรวมกันเป็นสมาชิก และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยการสหกรณ์ และร่วมกันดำเนินธุรกิจอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างตามวัตถุประสงค์ เพื่อช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจที่ประสบอยู่ให้ดีขึ้น โดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยไม่มุ่งแสวงหากำไร[□]

สหกรณ์เริ่มนำมาใช้ครั้งแรกในประเทศอังกฤษ ในปลายศตวรรษที่ ๑๘ เพื่อแก้ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำจากการปฏิวัติอุตสาหกรรม สำหรับประเทศไทยเริ่มนำระบบสหกรณ์มาใช้ในปลายสมัยรัชกาลที่ ๕ โดยพระราชวรพงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์และได้จัดตั้งสหกรณ์แห่งแรกชื่อว่า “สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้ ณ จังหวัดพิษณุโลก ”เมื่อพ.ศ. ๒๔๕๙ สาเหตุมาจากประเทศไทยเปลี่ยนระบบเศรษฐกิจแบบยังชีพมาเป็นระบบเศรษฐกิจเพื่อการค้าทำให้เศรษฐกิจตกต่ำเกษตรกรเกิดยากจนและมีหนี้สินมาก และต่อมาระบบสหกรณ์ได้นำมาใช้แก้ปัญหาเศรษฐกิจอย่างแพร่หลาย ในประเทศไทยและปัจจุบันสหกรณ์มีจำนวนไม่ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ แห่ง มีสมาชิกไม่ต่ำกว่า ๒๘ ล้านคน[□]

จากที่บรรดาข้าราชการและลูกจ้างประจำ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีหน่วยงานประจำอยู่ที่จังหวัดนครสวรรค์ได้ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ ประสบปัญหาทางการเงินกู้เงินนอกระบบมาใช้ ขาดแหล่งกู้ยืมเงินที่ดอกเบี้ยต่ำ เป็นปัญหาอย่างมากในการทำงานและการดำเนินชีวิต ต่อมาบรรดาข้าราชการและลูกจ้างประจำเหล่านั้นได้คิดหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อน จึงได้นำหลักสหกรณ์มาเป็นวิธีแก้ไขปัญหาดังกล่าว และได้ร่วมกันจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น เป็นสหกรณ์ประเภทออมทรัพย์ ใช้ชื่อว่า”สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการออมทรัพย์ และเพื่อให้สมาชิกกู้ยืมเงิน ตามความจำเป็นเมื่อวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๒๕โดยมีสมาชิก๑๖๐ คน ถือหุ้นจำนวน หุ้นๆ ละ ๑๐ บาท จำนวน ๑,๙๙๑ หุ้น รวมเป็นเงิน ๑๙,๙๑๐ บาท สมาชิกได้เลือกตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินงานและได้ทำหนังสือถึงนายทะเบียนสหกรณ์เพื่อขอจัดตั้งเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด ณ สำนักงาน

□ สุวรรณ ฐาโชติ, วิจัยวิจัยทางสหกรณ์, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,๒๕๓๗),หน้า ๔.

□ เรื่องเดียวกัน , หน้า ๒ - ๓ .

เลขที่ ๗๘๒/๑๘ ถนนพหลโยธิน ต.นครสวรรค์ตก อ.เมือง จ.นครสวรรค์ นายทะเบียนสหกรณ์จึงได้ออกใบสำคัญรับจดทะเบียนสหกรณ์ให้ไว้ตั้งแต่วันที่ ๑๙ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๒๕

ปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด ได้ดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งและได้ให้บริการด้านต่างๆแก่สมาชิก มีสมาชิกสมาชิก ๔,๑๓๒ คน มีสินทรัพย์ ๒,๕๔๒ ล้านบาท มีทุนดำเนินการ ๑,๓๓๗ ล้านบาท หนี้สิน ๑๒๐๔. ๙๕๖ ล้านบาท ให้สมาชิกกู้ ๒,๕๑๙.๖๓ ล้านบาท

การให้บริการในด้านต่างๆแก่สมาชิกนั้นเป็นหน้าที่ของสหกรณ์ สมาชิกต้องการให้สหกรณ์บริการด้วยความตั้งใจ พุดจาทุกข์ด้วยคำพูดสุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ สถานที่ให้บริการจะต้องสะอาด เป็นระเบียบ ขั้นตอนการบริการจะต้องสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม แต่ทราบได้ที่สมาชิกยังไม่ได้รับบริการดังกล่าวก็อาจจะสร้างความไม่ประทับใจไม่พึงพอใจและเป็นปัญหาในการให้บริการได้

ปัญหาด้านความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการ ถือว่าสำคัญ เนื่องจากความพึงพอใจของสมาชิกเป็นตัวชี้วัด ที่สำคัญของ ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจขององค์กร วิธีหนึ่ง สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์จำกัด ก็จัดเป็นองค์กรธุรกิจประเภทหนึ่งถึงแม้จะไม่ได้มุ่งเน้นแสวงหากำไร ก็ตาม แต่การวัดความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการ ก็ยังมีความจำเป็น เพื่อให้ได้ทราบถึงความต้องการในการให้บริการ และเพื่อแก้ปัญหาต่างๆตามความเป็นจริง ฉะนั้น สหกรณ์จะต้องหาวิธีเพื่อให้ได้ทราบถึง ความต้องการและ ปัญหาต่างๆของสมาชิก คือ การวัดความพึงพอใจของสมาชิก การวัดความพึงพอใจของสมาชิกมีหลายด้าน เช่นด้านอาคารสถานที่ ด้านเอกสาร ด้านเวลาที่ใช้ในการให้บริการ ฯลฯ และยังมี ความพึงพอใจอีกด้านหนึ่งที่นับว่าสำคัญไม่น้อยไปกว่าด้านอื่นๆและได้มีผู้วิจัยไว้หลายเรื่องดังปรากฏในหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ ๒ คือความพึงพอใจด้านหลัก ธรรมสังคหัตถ์ ๔ เป็นด้านความพึงพอใจการให้บริการด้วยหลักการสงเคราะห์ด้วยความจริงใจ ที่ดี มีประโยชน์ ยึดเหนี่ยวจิตใจคนให้มีความรักใคร่ นับถือซึ่งกันและกันและเป็นหลักเสริมสร้างพลังให้เกิดความสามัคคีของหมู่คณะอย่างถาวร

หลักธรรมสังคหัตถ์ ๔ [□] ประกอบด้วย

๑. ทาน : ให้สิ่งของ ให้ธรรมะ และให้ความรู้ ไปด้วยความเอื้อเฟื้อและความเต็มใจ
๒. ปิยวาจา : พูดอย่างสุภาพ ไพเราะ สร้างสรรค์ และ เกิดประโยชน์
๓. อตถจริยา : ทำตนให้เป็นประโยชน์ ทำสิ่งที่ เป็นประโยชน์ ในทางสุจริต
๔. สมานัตตตา : วางตนให้เหมาะสมกับตามสถานะ ตำแหน่ง และหน้าที่

[□] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ ๑๗, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๑๔๓.

หลักธรรม สังคหวัตถุ ๔ นี้ เป็นหลักธรรมที่ประชาชนทั่วไปให้การยอมรับเข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติเป็นรูปธรรมได้จริง ซึ่งจะสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสหกรณ์ที่ว่า **สมาชิกพอใจ องค์กรโปร่งใส บริการด้วยน้ำใจ** การบริการด้วยหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ นี้จะส่งผลให้การดำเนินงานกิจการและการให้บริการของสหกรณ์ประสบความสำเร็จอย่างดียิ่งและเป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกผู้ใช้บริการทุกคน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ เพื่อให้ได้ทราบถึงความพึงพอใจสมาชิกและปัญหาการให้บริการของสหกรณ์อย่างแท้จริงด้วยเหตุผลที่ได้ยกขึ้นมากล่าวอ้างข้างต้นและการวิจัย ครั้งนี้ผู้วิจัยได้น้อมนำ หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ เสนอเป็นแนวทางเพื่อการพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ และการวิจัยด้านความพึงพอใจการให้บริการตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ นี้ยังไม่มีผู้ใดศึกษาวิจัยมาก่อน

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาสภาพ ทัวในการ ให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลัก ธรรมสังคหวัตถุ ๔ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และ แนวทางการพัฒนาในการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ สภาพทั่วไปใน การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลัก ธรรมสังคหวัตถุ ๔ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีความแตกต่างกันหรือไม่

๑.๓.๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการให้บริการตามหลัก ธรรมสังคหวัตถุ ๔ ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด ควรเป็นอย่างไร

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาวิจัยถึงแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ หลักการให้บริการแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ และแนวคิดเกี่ยวกับหลักสภรณ์

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาวิจัยประชากรที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด เฉพาะสมาชิกที่สังกัดโรงพยาบาลสวรรค์ประชา รักษาเท่านั้นจำนวน ๙๕๐ คน ☐ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนในการวิจัย มีจำนวน ๒๗๐ คน โดยเปรียบเทียบจากตารางสำเร็จของ V.R.Krejcie และ D.W.Morgan. ☐ คัดเลือกมาจากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร

๑) ตัวแปรต้น

- | | |
|-------------|---------------------------|
| (๑) อายุ | (๒) ระดับการศึกษา |
| (๓) ตำแหน่ง | (๔) ระยะเวลาการเป็นสมาชิก |
| (๕) รายได้ | |

๒) ตัวแปรตามความพึงพอใจ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ประกอบด้วย

- | | |
|---------------|---------------|
| (๑) ทาน | (๒) ปิยวาจา |
| (๓) อุตถจริยา | (๔) สมานัตตตา |

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านสถานที่

สำนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด เลขที่ ๗๘๒/๑๘ ถนนพหลโยธิน ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๕๕ ถึงเดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๖ รวมเป็น ระยะเวลา ๑๔ เดือน

☐ อ้างแล้วหน้า ๒.

☐ ชานินทร์ ศิลป์จารุ, ผศ. การวิจัยและวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติ spss, พิมพ์ครั้งที่ ๗ , (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๕๑.

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ สมาชิกที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด แตกต่างกัน

๑.๕.๒ สมาชิกที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด แตกต่างกัน

๑.๕.๓ สมาชิกที่มี ตำแหน่ง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด แตกต่างกัน

๑.๕.๔ สมาชิกที่มี ระยะเวลาการเป็นสมาชิก แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด แตกต่างกัน

๑.๕.๕ สมาชิกที่มี รายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ หมายถึง ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา

๑.๖.๒ ความพึงพอใจ หมายถึง การบรรลุ ถึงความต้องการ หรือ ความปรารถนาก่อให้เกิดความอึดใจการบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น

๑.๖.๓ การให้บริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆเพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแล เอาใจใส่อย่างมีเมตตริจิตส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ

๑.๖.๔ สมาชิก หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด

๑.๖.๕ สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบสภาพ ทัวไปใน เชิงประจักษ์ในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด

๑.๗.๒ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลัก ธรรมสังคหวัตถุ ๔ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วน

๑.๗.๓ ทำให้ทราบ ถึงปัญหา อุปสรรค และ แนวทางการพัฒนาในการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขนครสวรรค์ จำกัด ตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔